

Les Fondamentaux de la relation Client

Finalités de la formation

Adapter l'approche commerciale au profil client
Maîtriser les techniques de vente
Acquérir les bons réflexes

Pour Qui ?

Pour entraîner et faire grandir votre équipe
Pour les nouveaux collaborateurs
Lors de la mise en place d'une nouvelle offre

Programme de la formation

Présentation de l'entreprise dans son environnement
Situation générale et locale

- **Définition du client**
Segmentation de la clientèle retenue par l'entreprise
Caractérisation de chaque typologie (critères et attentes)
- **Présentation de l'offre**
Les 4 composantes de l'offre
Positionnement de l'offre par typologie
- **L'acte de vente**
Préparation et prise de contact
L'entretien de vente
Découverte et questionnement
Argumentation et reformulation
Réponse aux objections et défense du prix
- **Entraînement et mise en situation**
Travail de groupe sur des cas concrets de l'entreprise
Mise en place du plan d'Action

Méthodes pédagogiques

Présentation théorique à partir de supports visuels
Mise en situation par des exercices concrets
Plan d'action personnalisé à chaque participant
Supports papier et électronique de la formation

Organisation de la Formation

Intervention en groupe de 10 personnes maxi
14 heures de formation sur 2 jours